

d) Establecer el monto máximo de los recursos y describir claramente la forma de entregarlos al formador de liquidez del mercado de valores por parte de la sociedad fiduciaria.

e) Establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para asegurar que las decisiones del formador de liquidez del mercado de valores sean tomadas con total autonomía técnica y con absoluta independencia del emisor.

f) Pactar expresamente la forma y monto de contraprestación y la duración del contrato.

g) Definir las obligaciones especiales de suministro de información entre el formador de liquidez del mercado de valores y el emisor.

La actuación como formador de liquidez del mercado de valores requerirá autorización por parte de los sistemas de negociación de valores donde esté inscrito el respectivo valor. Las sociedades comisionistas de bolsa de valores que hayan celebrado un contrato con el emisor, deberán adjuntarlo a la solicitud de autorización que se solicite.

Parágrafo. Cuando los fondos provengan del emisor, deberá preverse que estos sean transferidos a un patrimonio autónomo mediante la celebración de un contrato de fiducia mercantil. El formador de liquidez del mercado de valores deberá ejecutar el contrato de manera autónoma y con total independencia del administrador del patrimonio autónomo y del emisor.

Artículo 2.2.20.4. Autorización de formador de liquidez del mercado de valores. Los administradores de los sistemas de negociación de valores, deberán observar los siguientes criterios para la autorización de los formadores de liquidez del mercado de valores:

1. Se podrá autorizar más de un formador de liquidez del mercado de valores para cada valor, hasta el límite señalado en los reglamentos establecidos por los administradores de los sistemas de negociación de valores.

2. Se podrá autorizar a una sociedad comisionista de bolsa de valores para que actúe como formador de liquidez del mercado de valores en forma simultánea para más de un valor, siempre y cuando cumpla con los mínimos establecidos en los reglamentos de los sistemas de negociación de valores.

Artículo 2.2.20.5. Sujeción a las reglas aplicables a las ofertas públicas de adquisición. Las sociedades comisionistas de bolsa de valores en sus actividades de formadores de liquidez del mercado de valores respecto de acciones inscritas en los sistemas de negociación de valores, deberán observar los límites establecidos para la realización de ofertas públicas de adquisición, de conformidad con lo dispuesto en la presente resolución o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Artículo 2.2.20.6. Obligaciones generales del formador de liquidez del mercado de valores. Las sociedades comisionistas de bolsa de valores que desarrollen actividades de formador de liquidez del mercado de valores, además de las obligaciones establecidas en las normas que las rigen, de las que se fijen en el reglamento de los sistemas de negociación de valores y de las pactadas en el contrato con el emisor, estarán obligadas a:

1. Formular posturas u órdenes de venta o de compra en firme dentro de los sistemas de negociación de valores, con el objeto de otorgar liquidez a los valores a los que hace referencia el artículo 2.2.20.2 del presente capítulo.

2. Cumplir con los procedimientos, parámetros y condiciones de negociación definidos por los administradores de los sistemas de negociación de valores para el ingreso de órdenes o posturas en su actuación como formador de liquidez del mercado de valores.

3. Informar públicamente sobre su calidad como formador de liquidez del mercado de determinado valor y el mecanismo adoptado para el efecto.

4. Elaborar informes periódicos, relativos a la evolución de la liquidez en la negociación de los valores respecto de los que actúe en calidad de formador de liquidez del mercado de valores. Este informe deberá colocarse a disposición del público en general a través de su página web.

5. En caso de utilizar fondos provenientes del emisor, deberá mantener a disposición de las autoridades competentes y de los administradores de los sistemas de negociación de valores, todas las comunicaciones entre las sociedades comisionistas, la fiduciaria y el emisor, relacionadas con su actividad de formador de liquidez del mercado de valores.

6. En caso de utilizar fondos provenientes del emisor, informar a los administradores de los sistemas de negociación de valores acerca de la terminación, modificación o prórroga del contrato celebrado con el emisor y de los motivos de dicho evento, dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento del administrador de los sistemas de negociación de valores.

7. Informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a los administradores de los sistemas de negociación de valores, cómo se afectará su condición de formador de liquidez del mercado de valores cuando la sociedad comisionista de bolsa de valores haya decidido realizar operaciones tales como fusión, transferencia de la mayoría de la propiedad accionaria a terceros, escisión, cesión de activos, pasivos y contratos, o adopción de otros esquemas de organización empresarial con efectos semejantes a los anteriores, o ante cualquier acto, operación o negocio que, en todo caso, tenga implicaciones de trascendencia en el desempeño operacional o financiero de esta sociedad. Lo anterior, dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento del administrador de los sistemas de negociación de valores.

Artículo 2.2.20.7. Prohibiciones del formador de liquidez del mercado de valores. Sin perjuicio de las normas generales sobre conflictos de interés, información privilegiada y manipulación de precios, siempre que una sociedad comisionista de bolsa de valores actúe como formador de liquidez del mercado de valores, le estará prohibido:

1. Discriminar entre inversionistas o grupos de inversionistas al ejecutar las operaciones.

2. Celebrar operaciones por cuenta propia con valores respecto de los cuales haya suscrito y tenga vigente un contrato como formador de liquidez del mercado de valores con el emisor del respectivo valor.

Artículo 2.2.20.8. Obligaciones del emisor. Los emisores de valores que suscriban contratos de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 2.2.20.3, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Difundir al mercado el nombre de la sociedad comisionista de bolsa de valores que ha contratado para la función de formador de liquidez del mercado de valores.

2. Establecer los mecanismos para asegurar que las decisiones de la sociedad comisionista de bolsa de valores y de la sociedad fiduciaria administradora del patrimonio autónomo, se tomen con absoluta independencia del emisor.

3. Enviar copia del contrato al Registro Nacional de Valores y Emisores.

Parágrafo. El emisor no podrá condicionar la entrega de los recursos materia del contrato al logro de un resultado específico de precio o tasa de negociación del respectivo valor.

Artículo 2.2.20.9. Obligaciones de los administradores de los sistemas de negociación de valores. Sin perjuicio de sus facultades y obligaciones generales y de las que establece la Superintendencia Financiera de Colombia, los administradores de los sistemas de negociación de valores tendrán, con relación a los formadores de liquidez del mercado de valores, las siguientes obligaciones y funciones:

1. Establecer en los reglamentos los requisitos para la autorización de los formadores de liquidez del mercado de valores.

2. Implementar mecanismos para identificar las operaciones que realice un determinado formador de liquidez del mercado de valores.

3. Informar al mercado cuáles son las entidades que se encuentran habilitadas para realizar actuaciones como formadores de liquidez del mercado de valores en sus sistemas de negociación de valores, así como los valores objeto de tales actuaciones.

4. Establecer en los reglamentos para cada uno de sus sistemas de negociación de valores o sesiones de negociación de valores, los parámetros y condiciones para la ejecución de las operaciones como formador de liquidez del mercado de valores que les corresponda adelantar a las sociedades comisionistas de bolsa de valores en desarrollo de los mecanismos de actuación definidos en el artículo 2.2.20.3 de este Capítulo. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá establecer unos criterios generales para el efecto.

5. Determinar los términos, condiciones y procedimientos mediante los cuales se realizará el monitoreo de las operaciones de los formadores de liquidez del mercado de valores en desarrollo de mecanismo de actuación adoptado.

6. Parametrizar sus sistemas o sesiones de negociación para el monitoreo y control de las operaciones de los formadores de liquidez del mercado de valores en desarrollo del mecanismo de actuación adoptado.

7. Establecer las políticas y mecanismos de divulgación de información al mercado, con relación a los valores y operaciones realizadas por los formadores de liquidez del mercado de valores.

8. Conservar toda la información de las operaciones que se realicen en sus sistemas de negociación en desarrollo de las actuaciones de los formadores de liquidez del mercado de valores.

9. Velar porque en las operaciones que realicen los formadores de liquidez del mercado de valores se dé cabal cumplimiento a lo dispuesto en las normas, los reglamentos, el código de conducta de los administradores de los sistemas de negociación de valores y el contrato respectivo.

10. Adoptar en el respectivo reglamento el régimen disciplinario y sancionatorio con relación a la actividad de los formadores de liquidez del mercado de valores, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia Financiera de Colombia y los Organismos de Autorregulación.

10. Comunicar a los formadores de liquidez del mercado de valores las modificaciones a los reglamentos autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antelación no inferior a quince (15) días hábiles de su entrada en vigencia.

11. Prever en sus reglamentos los casos excepcionales en los cuales los formadores de liquidez del mercado de valores podrán eximirse temporalmente de sus obligaciones de negociación”.

Artículo 2°. Vigencia y derogatorias. El presente decreto entrará a regir a partir de su publicación, modifica el Capítulo Vigésimo del Título Segundo de la Parte Segunda de la Resolución 400 de 1995 de la Sala General de la Superintendencia de Valores y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 25 de junio de 2010.

FABIO VALENCIA COSSIO

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Óscar Iván Zuluaga Escobar.

DECRETO NÚMERO 2280 DE 2010

(junio 25)

por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010.

El Ministro del Interior y de Justicia de la República de Colombia delegatario de funciones presidenciales, mediante Decreto 2202 del 21 de junio de 2010, en ejercicio de sus facultades constitucionales, en especial de las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto-ley 2150 de 1995, modificado por el artículo 14 de la Ley 962 de 2005,

DECRETA:

Artículo 1°. Modifícase el artículo 3° del Decreto 235 de 2010, el cual quedará así:

“**Artículo 3°.** Para efectos de formalizar el intercambio de información, de manera ágil, oportuna y confiable, las entidades públicas o los particulares encargados de una función administrativa podrán emplear el mecanismo que consideren idóneo para el efecto, tales como cronograma de entrega, plan de trabajo, protocolo o convenio, entre otros”.

Artículo 2°. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 25 de junio de 2010.

FABIO VALENCIA COSSIO

El Ministro del Interior y de Justicia,

Fabio Valencia Cossio.

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

Óscar Iván Zuluaga Escobar.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Elizabeth Rodríguez Taylor.

DECRETO NÚMERO 2281 DE 2010

(junio 25)

por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.

El Ministro del Interior y de Justicia de la República de Colombia delegatario de funciones presidenciales, mediante Decreto 2202 del 21 de junio de 2010, en uso de sus atribuciones constitucionales, y en particular, las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y los artículos 13, 18 y 20 de la Ley 1328 de 2009;

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1328 de 2009 facultó al Gobierno Nacional implementar un marco normativo reglamentario claro que garantice la oportuna, objetiva y gratuita la resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia,

DECRETA:

Artículo 1°. **Ámbito de aplicación.** Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de inversión.

Igualmente, deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero el Fondo Nacional de Ahorro; el instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Icetex, y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Parágrafo. Las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de seguros y de títulos de capitalización, que afecten a sus consumidores financieros, en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del Defensor del Consumidor Financiero de estas.

Los bancos de redescuento están excluidos de la obligación de contar con Defensor del Consumidor Financiero.

Artículo 2°. **Posesión de los Defensores del Consumidor Financiero.** Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas.

Artículo 3°. **Registro de Defensores del Consumidor Financiero.** El Registro de Defensores del Consumidor Financiero, RDCF, deberá contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre completo del Defensor del Consumidor Financiero;
- b) Entidad de la cual se es Defensor del Consumidor Financiero y calidad de principal o suplente;
- c) Información de contacto donde se especifique dirección de las oficinas, teléfono y correo electrónico;
- d) Fecha de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- e) Vigencia del nombramiento como Defensor del Consumidor Financiero.

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá publicar los datos actualizados contenidos en el RDCF y conservar la información histórica de los inscritos, correspondiéndole certificar tal condición.

En caso de terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá cancelar la inscripción en el RDCF en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.

Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el literal d) del artículo 19 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y la junta directiva o el consejo de administración de la entidad vigilada deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la junta directiva o consejo de administración deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio. Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que el máximo órgano de la correspondiente entidad designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

Parágrafo transitorio. La Superintendencia Financiera de Colombia deberá implementar el RDCF a más tardar el 30 de junio de 2010.

Artículo 4°. **Procedimiento revocatorio de la inscripción.** Para efectos del párrafo 30 del artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 deberá observarse el trámite establecido para la revocatoria de los administradores de que trata el literal g) del numeral 2 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Artículo 5°. **Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.** En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud,

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles,

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por este a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6.